

## Analisis utilisasi poliklinik sore Rumah Sakit Pertamina Pusat Jakarta tahun 2004

Sis Santoso, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78605&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Instalasi rawat jalan sebagai primadona pelayanan rumah sakit dimasa depan, dapat memberikan kontribusi yang bermakna terhadap pelayanan penunjang dengan pendapatan yang cukup besar. Tinggi rendahnya kunjungan merupakan hasil interaksi antara pemberi (provider) dan penerima pelayanan (users), serta kepuasan konsumen merupakan faktor penentu bagi penggunaan jasa berulang. Berdasarkan data rekapitulasi kunjungan konsumen pihak ke III Poliklinik Sore periode Januari-Desember 2003 jumlah total kunjungan konsumen masih dirasakankurang memenuhi harapan bagi RSPP yaitu > 40% konsumen tiap bulan. Hal tersebut merupakan suatu indikator kurang maksimalnya pemanfaatan Poliklinik Sore oleh konsumen selama Dipilihnya konsumen ke-III dimana dalam pembayarannya ditanggung oleh perusahaan, asuransi dan biaya sendiri karena merupakan pangsa pasar utama bagi RSPP.

Sampai saat ini evaluasi terhadap kunjungan poliklinik sore ini belum dilaksanakan dan oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan utilisasi pada poliklinik sore.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kunjungan rawat jalan (independent variable) dengan berbagai faktor yang diteliti (dependent variable), baik faktor internal, faktor eksternal.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke seluruh unit pelayanan yang ada. Analisis data secara statistik menggunakan analisis univariate dan analisis bivariate dengan uji chi square.

Karakteristik pasien pada Poliklinik Sore RSPP Tabun 2004 adalah terbanyak adalah berusia 22-30 tahun, jenis kelamin wanita, pekerjaan swasta atau wirasaswasta, pendapatan antara 3 juta sampai dengan 5 juta, aksesibilitas dekat dengan RSPP dan rata-rata sebagian besar mempunyai pengetahuan tinggi. Pasien yang mempunyai keinginan untuk sehat atau sembuh dari sakit (need) yang mendorong untuk memanfaatkan fasilitas rawat jalan poliklinik sore yang disebabkan karena faktor pengetahuan adalah 96,4%, sarana dan prasarana 97,3%, tarif 37,3%, aksesibilitas 54,5%, dan kualitas pelayanan 76,4%.

Semua faktor eksternal yang meliputi variabel usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, aksesibilitas, pendapatan dan pengetahuan mempunyai hubungan yang bermakna secara statistik terhadap utilisasi poliklinik sore Rumah Sakit Pusat Pertamina. Hanya faktor eksternal kualitas pelayanan dan tarif yang mempunyai hubungan yang bermakna secara statistik terhadap utilisasi poliklinik sore Rumah Sakit Pusat Pertamina. Sedangkan variabel sarana dan prasarana tidak berhubungan secara bermakna dengan utilisasi.

Dalam upaya meningkatkan kunjungan rawat jalan disarankan untuk terus meningkatkan kebersihan fasilitas

yang ada terutama toilet dan memberi wawasan kepada dokter agar lebih berorientasi kepada konsumen dalam memberikan pelayanan medisnya. Informasi pelayanan poliklinik sore juga harus terus disebarluaskan dengan tarif yang lebih kompetitif.

Kepustakaan : 21 (1990 - 2003)

*Evening Polyclinic Utilization Analysis at Central Pertamina Hospital Jakarta 2004* Installation of out-treatment, as the idol of future hospital's service, can give meaningful contribution of supporting services that earn big income. High or low visiting represents result of interaction between provider and users of the services, and also customers' satisfaction that represents determinant factor for repeated using of the service. Based on summarized data concerning customers' visiting to evening polyclinic from the third party, period of January-December 2003, the total amount of customers' visiting is less expectation for RSPP that is > 40% of customers per month. This matter is an indicator of less maximal use of evening polyclinic by customer during the time. The third customers, whose payments are guaranteed by company, insurance, and own expense, are selected because they are main market for RSPP.

Until now, the evaluation concerning customers' visiting to evening polyclinic has not been conducted yet. Therefore, this research is aimed to know factors related to the utilization of evening polyclinic.

This research is also aimed to know relationship between out-treatment visiting (independent variable) with other examined factors (dependent variable), both internal and external factors.

The process of collecting premier data is done by distributing questionnaires to all over existing service unit. Statistically data analysis is conducted by using univariate and bivariate analysis with chi square test.

Patients' characteristic at evening polyclinic of RSPP in the year 2004 are having age between 22-30 years old, women, private employees or entrepreneurs, earning between 3 million to 5 million, having near accessibility to RSPP, and most of them having high knowledge. Patients who want to be cured (need), encouraged to utilize out-treatment facilities of evening polyclinic, caused by knowledge factor are 96,4 %, infrastructures 97,3 %, tariff 37,3 %, accessibility 54,5 %, and service quality 76,4 %.

All external factors covering age, gender, occupation, education, accessibility, revenue, and knowledge have statistically meaningful relationship to utilization of evening polyclinic at Central Pertamina Hospital. External factors covering only service quality and tariff have statistically meaningful relationship to utilization of evening polyclinic at Central Pertamina Hospital. While, infrastructures do not have meaningful relationship to utilization.

In the effort to improve out-treatment visiting, it is suggested to keep improving the hygiene of existing facilities, especially rest room and give knowledge to doctor in order to be more oriented to customer in giving medical services. Information about evening polyclinic should also be developed with more competitive tariff.

Bibliography : 21 (1990 - 2003)